

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Pajak.....	9
2.1.1.1. Fungsi Pajak.....	10
2.1.1.2. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.1.1.3. KPP Pratama.....	12
2.1.1.4. Perpajakan di Indonesia.....	14
2.1.2. Kompetensi Pegawai.....	16
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4. Kepuasan Wajib Pajak.....	23
2.2. Review Penelitian Relevan.....	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.4. Hipotesis.....	28

BAB III	OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2.	Metode Penelitian.....	30
3.3.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	30
	3.3.1. Pengukuran Variabel.....	30
	3.3.2. Variabel Terikat.....	32
	3.3.3. Variabel Bebas.....	33
	3.3.3.1. Kompetensi Pegawai Pajak.....	33
	3.3.3.2. Kualitas Pelayanan.....	34
3.4.	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	38
	3.4.1. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6.	Metode Analisis.....	41
	3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	41
	3.6.2. Analisis Regresi Berganda.....	42
	3.6.3. Validitas dan Reliabilitas.....	43
	3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	44
	3.6.4.1. Uji Normalitas.....	44
	3.6.4.2. Uji Heterokedastisitas.....	44
	3.6.4.3. Uji Multikolinearitas.....	45
	3.6.5. Uji Hipotesis.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	47
	4.1.1. Subjek Penelitian.....	47
	4.1.2. Uji Validitas.....	48
	4.1.3. Uji Reliabilitas.....	51
	4.1.4. Statistik Deskriptif.....	52
	4.1.5. Deskripsi Responden.....	55
4.2.	Uji Asumsi Klasik.....	59

4.2.1. Uji Normalitas.....	59
4.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.2.3. Uji Multikolinearitas.....	64
4.3. Uji Hipotesis.....	65
4.3.1. Uji Regresi Berganda.....	65
4.3.2. Uji Parsial.....	67
4.3.3. Uji Simultan.....	69
4.3.4. Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.4. Hasil dan Pembahasan.....	71
4.4.1. Pengaruh X1 Terhadap Y.....	72
4.4.2. Pengaruh X2 Terhadap Y.....	75
4.4.3. Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Keterbatasan dan Saran.....	83
5.2.1. Keterbatasan Penelitian.....	83
5.2.2. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Peran Penerimaan Pajak Terhadap PDB.....	2
1.2	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Indonesia.....	2
2.1	Peran Pajak Terhadap APBN.....	15
3.1	Skala <i>Likert</i>	31
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	36
4.1	Distribusi Kuisisioner.....	48
4.2	Instrumen Penelitian Berdasarkan Validitas.....	49
4.3	Hasil Uji Validitas X1.....	49
4.4	Hasil Uji Validitas X2.....	50
4.5	Hasil Uji Validitas Y.....	51
4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.7	Statistik Deskriptif X1.....	52
4.8	Statistik Deskriptif X2.....	53
4.9	Statistik Deskriptif Y.....	54
4.10	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
4.11	Kepemilikan NPWP.....	56
4.12	Lamanya Memiliki NPWP.....	56
4.13	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.14	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.15	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan....	59

4.16	Uji Statistik Kolmogrov-Smirnov.....	62
4.17	Uji Glejser.....	64
4.18	Uji Multikolinearitas.....	65
4.19	Uji Regresi Berganda.....	66
4.20	Uji Parsial (uji t).....	68
4.21	Uji Simultan (uji f).....	70
4.22	Koefisien Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	27
4.1	Uji Normalitas Dengan Histogram.....	60
4.2	Uji Normalitas Dengan P-P Plot.....	61
4.3	Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Judul
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Data Kuesioner
3.	Uji Validitas
4.	Uji Reliabilitas
5.	Uji Multikolinieritas
6.	Uji Heteroskedastisitas
7.	Statistik Deskriptif
8.	Surat Izin Penelitian
9.	Surat Balasan atas Izin Penelitian